

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, B., dkk. 2008. *Analisis Perbandingan Penghargaan Kualitas Malcolm Baldrige National Quality Award dengan European Quality Award (MBNQA Vs EQA)*. Semarang: UNDIP-IR
- ASQ. 2011. *MBNQA Overview*. <http://asq.org/learn-about-quality/malcolm-baldrige-award/overview/overview.html> diakses tanggal 15 September 2011
- BAN-PT. 2008. *Buku V Pedoman Penilaian Akreditasi Program Studi Sarjana*. Jakarta
- BAN-PT. 2008. *Buku VI Matriks Penilaian Instrumen Akreditasi Program Studi Sarjana*. Jakarta
- Chandra, A.G. 2005. *Studi pengukuran standar kinerja Puskesmas pemerintah kota Surabaya dengan menggunakan MBNQA modifikasi*. Skripsi S1. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Chandra, W. 2005. *Pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria malcolm baldrige national quality award dan usulan perbaikan di PT Bumi Menara Internusa*. Skripsi S1. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Deming, W.E., 1986. *The New Economics For Industry, Government, Education*. MIT Center for Advanced Engineering Study, Cambridge Mass
- George, D., dan Mallery, P. 2003. *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hays, S. 2003. *Incentives: Is Employee Recognition Key to Corporate Goals?*. Occupational Hazards Journal vol. 65 issue iii p.23.
- Herjanto, D. 1997. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Gramedia
- DIKTI. 2011. <http://www.evaluasi.or.id/recap-total.php> diakses tanggal 30 Agustus 2011
- Hubeis, M. 1999. *Sistem Jaminan Mutu Pangan, Pelatihan Pengendalian Mutu dan Keamanan Bagi Staf Pengajar*. Bogor: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Ishak, A.Y. 2008. *Rancangan Penilaian Manajemen Kinerja Berdasarkan Kriteria MBNQA Untuk Kinerja Terbaik (Studi di PT. XYZ)*. Tesis S2. Bandung: Institut Teknologi Bandung

- Juran, J.M., 1995. *Kepemimpinan Mutu*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Kadarisman, D. 1999. *ISO 9000 dan 14000 Sertifikasi dalam Pelatihan Pengendalian Mutu dan Keamanan Bagi Staf Pengajar*. Bogor: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Kotler, P dan Kevin, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuspiani, 2010. *Pengukuran Kinerja Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara (Ubhara) Surabaya Dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Balridge*. Tesis S2. Surabaya: ITS Library
- Maslow, A.H. 1987. *Motivation and Personality 3rd Edition*. New York: Harper & Row
- NIST. 2011. *2011 Scoring Band Descriptors*. Boston: Allyn & Bacon.
- NIST. 2011. *2011-2012 Education Criteria for Performance Excellence reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- NIST. 2011. *MBNQA Achiever*. http://www.baldrige.nist.gov/Contacts_Profiles.htm diakses tanggal 15 September 2011
- Rahmania, F. 2004. *Perumusan strategi pemasaran sepeda motor Honda dengan menggunakan metode QFD dan analisis SWOT (studi kasus di PT. "X")*. Skripsi S1. Surabaya: ITS Library
- Rangkuti, F. 1997. *Analisis SWOT: teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Septiawan, C. 2004. *Aplikasi Model Malcolm Baldrige Untuk Mengukur Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pendidikan Program Pascasarjana PS IKMUI Tahun 2004*. Tesis S2. Jakarta: Universitas Indonesia
- Setiawan, N. 2007. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Universitas Padjajaran
- Singgih, M.L. 2008. *Penilaian Kinerja Suatu Jurusan Dengan Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award dan Penentuan Ranking Menggunakan Analytic Network Process*. Jurnal Terakreditasi. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Stanton, J.W., 1996. *Prinsip Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
Jakarta: Balai Pustaka

Tjiptono, F. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: ANDi.